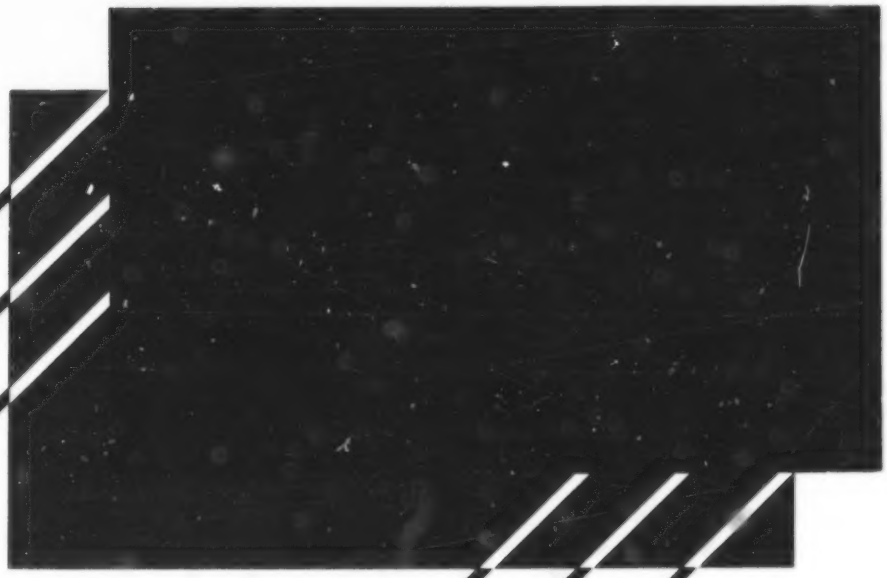
Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

Le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail
Canadian Workplace Automation Research Centre



Canada

LA TÉLÉMATIQUE À LA RECHERCHE DE SON HUMANITÉ

par

Martine Zajac

Secteur Sommets et Développement

En collaboration

avec

Le Centre canadien de recherche

sur l'informatisation du travail

Ministère des Communications du Canada

Laval

Avril 1989

90-05458/(

Copyright Ministre des Approvisionnements et Services, Canada 1989

No de cat. CO28-1/29-1989F

ISBN : 0-662-95443-2

Les opinions émises dans ce rapport n'engagent que les auteurs.

This report is also available in English.

RÉSUMÉ

Cet article présente les résultats d'un projet pilote portant sur une application novatrice de la télématique* dans le domaine médico-social. Les expérimentations de ce service ont été poursuivies durant une période de plus de deux ans au Ministère des Communications et ont porté sur cinq clientèles cibles : un groupe de psychologues-psychothérapeutes, un groupe de personnes handicapées, un groupe de personnes ayant été victimes d'abus sexuels, un groupe de personnes du troisième âge et un groupe de personnes atteintes du sida. L'analyse de la participation quantitative et qualitative démontre que l'utilisation du service Présence atteint ses fins médico-sociales en s'inscrivant dans une structure de communication horizontale spécifique**. L'utilisation d'un logiciel convivial, la mise en place d'une structure d'accueil et de fonctionnement ainsi que la présence d'un professionnel de la communication (le médiateur), assurent l'efficacité du service télématique dans ses objectifs d'échange et d'entraide. Les résultats sont interprétés à la lumière des théories de la perspective communautaire, des modèles de la communication interpersonnelle et de l'utilisation de l'ordinateur dans la relation d'aide.

* Télécommunications et informatique

** Communication horizontale: accès de l'usager à de l'aide en provenance de d'autres usagers. Communication verticale: accès de l'usager à de l'information.

Je souhaite remercier M. Pierre Billon, Directeur des Programmes socio-culturels pour son appui, les organismes COPHAN, FADOQ, CLSC de Terrebonne et le Département de santé communautaire St-Luc pour leur collaboration ainsi que tous les participants pour leur importante contribution à l'avancement du projet, les médiatrices Lyne Champoux, Marie-Claude Charest et Jacqueline Labrèche, l'équipe d'informaticiens M. Michel Barré, Marc Giroux, Daniel Vézina et Alain Opériol. Merci également à tous ceux qui ont permis par leurs conseils précieux, à ce projet de prendre forme.

LA TÉLÉMATIQUE À LA RECHERCHE DE SON HUMANITÉ

par Martine Zajac

PRÉSENCE

Projet de réseau expérimental de solidarité et d'entraide par les nouvelles communications électroniques

INTRODUCTION

Cet article présente les résultats d'un projet expérimental portant sur l'exploitation d'un service télématique de communication et d'entraide. Ce service nommé, "PRÉSENCE", a été élaboré à l'origine en France, comme une première application médico-sociale du système Minitel. L'objectif du service est de constituer des réseaux de solidarité pour des groupes d'intérêt, fonctionnant par l'intermédiaire d'un terminal informatique, relié à un ordinateur central au moyen d'une ligne téléphonique régulière. La spécificité de Présence consiste à établir une communication horizontale entre des personnes désireuses de partager avec d'autres un vécu lié à une situation particulière, à des préoccupations médicales ou sociales. Présence offre un cadre de dialogue qui s'inscrit dans une structure d'accueil et de fonctionnement accessible à une grande variété de clientèles cibles. Jusqu'à ce jour, cinq réseaux composés respectivement d'une douzaine de participants ont expérimenté le service : psychologues-psychothérapeutes, personnes handicapées, victimes d'abus sexuels, personnes du troisième âge et personnes atteintes du sida.

Notre recherche porte sur l'efficacité de la communication télématique horizontale par l'analyse des données de la participation tant qualitative que quantitative des usagers, ainsi que du rôle de la médiation. Les résultats finals devraient nous permettre de construire un code déontologique de l'utilisation de ce service télématique.

PROBLÉMATIQUE

L'étude du domaine de la télématique pose des difficultés d'ordre conceptuelles et méthodologiques. En effet, de par ses objectifs médico-sociaux, le projet télématique Présence constitue une innovation dans le domaine informatique. Les recherches antérieures sur le sujet sont peu nombreuses, sinon inexistantes.

Nous savons que les pays (France, Allemagne, Grande-Bretagne, États-Unis) déjà engagés dans la télématique offrent des services verticaux (accès à des banques de données, annuaire électronique) et des services horizontaux (messageries conviviales). En France, on s'est rendu compte que 70 % du trafic télématique était convivial contre seulement 30 % pour les services verticaux. Nous pouvons supposer que la télématique répond à un besoin d'échange qui n'est pas pris en charge par d'autres moyens de communication, tels que le téléphone par exemple. Toutefois, la communication télématique s'avère longue et fastidieuse, en plus d'être onéreuse. On peut alors se questionner sur les raisons qui poussent les usagers à utiliser un tel service.

De toute évidence, la communication horizontale par télématique répond à un besoin réel de communication interpersonnelle. Il semble qu'une telle activité de communication écrite soit facilitée par l'utilisation de l'anonymat. En France, ce type de communication totalement "ouverte" a surtout favorisé les échanges à saveur ludique-érotique. Ayant pris connaissance de cette situation, le concepteur du projet Présence, M. Pierre Billon, a émis l'hypothèse que l'horizontalité télématique pourrait être utilisée à des fins différentes.

L'interrogation posée est dès lors la suivante : **la télématique peut-elle trouver des applications valables à des fins médico-sociales?** La télématique peut-elle être au service des groupes d'entraide? En admettant que l'on réponde par oui, sous quelle forme?

L'élaboration du projet s'est appuyée sur des concepts théoriques empruntés à la perspective communautaire, aux modèles de communication interpersonnelle et à l'utilisation de l'ordinateur dans la relation d'aide .

L'isolement social ou la "foule solitaire"

Le modèle de santé nord-américain est inspiré par des modèles d'autonomie et d'indépendance visant à inciter les citoyens à devenir responsables de leur vie quotidienne, à prendre en charge leurs difficultés. La demande d'aide psychologique se fait avec réticence, sinon avec honte : dira-t-on que l'on rencontre un psychologue? Oserons-nous confier à des voisins nos difficultés conjugales?

Par ailleurs, le mythe de l'autogestion n'est pas le seul à induire l'isolement chez les individus. La suppression des réseaux sociaux traditionnels engendre des conséquences tout aussi néfastes. Zilbergeld (1983) rapporte une progression constante de gens vivants seuls : 4 % en 1790, 11 % en 1940, 22 % en 1980. Les couples séparés et vivant seuls sont passés de 8 % à 30 % pour cette même période. Au Québec, plus de 30 % des personnes âgées vivent également cette condition.

Une telle désagrégation du tissu social influe apparemment sur l'état de santé mentale et physique de la population. Les diverses observations indiquent un accroissement du stress et une diminution de l'entraide. Lorsqu'une personne consulte un professionnel de la santé, ce n'est pas nécessairement pour des problèmes de névrose ou de psychose. Le deuil, la monoparentalité, l'abus d'alcool, la violence, l'éducation d'un enfant handicapé suscitent des déséquilibres pour lesquels ni l'expertise d'un professionnel posant des diagnostics en terme de pathologie (Gayle et Cline, 1986, pp. 306-325) ni les structures sociales n'apportent de solutions viables.

Les personnes confrontées à ces difficultés de la vie courante recherchent essentiellement un appui moral, un soutien inconditionnel à partir desquels ils pourront mieux faire face à leur situation. C'est dans cet état d'esprit que la personne aux prises avec ces difficultés songe d'abord à échanger avec ses proches, parents ou amis, avant d'aller consulter un spécialiste (Arsenault, 1983, pp. 75-95) si tant est qu'elle en ait la possibilité. Dans un cas contraire, vers qui le citoyen peut-il se tourner?

La perspective communautaire et l'aide naturelle

La perspective communautaire s'est développée au cours des années soixante, conjointement avec les divers mouvements historiques de rébellion, de lutte contre la pauvreté, de révolution sexuelle.

Cette perspective véhicule une idéologie de santé publique et d'amélioration de la qualité de vie. Elle vise justement à répondre aux besoins des personnes confrontées à des difficultés qui ne peuvent être qualifiées de "problèmes mentaux". Les objectifs poursuivis se regroupent en trois volets : a) favoriser l'aide naturelle en se préoccupant des compétences et aptitudes que les individus possèdent déjà, car "ce qui est dit par un proche avec une bonne dose de vitalité, de bon sens et d'affection passe souvent mieux que ce qui est dit par un professionnel." (Blanchet, 1984, p. 133); b) intervenir auprès de la population en offrant des programmes prophylactiques, "en mettant au point des structures, processus [...] qui bénéficient maximalement, tant en terme d'étendue que de stabilité, à l'ajustement psychologique, à l'efficience, au bonheur et aux capacités adaptatives de très grands groupes d'individus." (Cowen, 1984, pp. 253-259); c) contribuer à l'émergence de nouveaux réseaux sociaux afin de contrer l'isolement et l'absence d'entraide entre les personnes, soit en poussant l'individu à chercher lui-même les personnes ressources dont il a besoin, soit en organisant des rencontres avec des personnes ou des groupes d'entraide (Guay, 1984, pp. 81).

Les groupes d'entraide, de nouveaux réseaux sociaux

Le *groupe d'entraide* offre aux personnes partageant une préoccupation commune la possibilité de se réunir pour explorer leur vécu quotidien, leurs ressources et les moyens de parvenir à une meilleure qualité de vie. "*C'est la forme classique la plus répandue d'aide naturelle*" (Guay, 1984, p. 134).

On note une montée toujours croissante du nombre et de la diversité des groupes d'entraide : Alcooliques Anonymes, Gamblers Anonymes, Weight Watcher. Quoique ces derniers groupes soient très développés, les groupes d'entraide de plus en plus populaires sont ceux qui regroupent des personnes partageant non pas un problème, mais plutôt une préoccupation commune. Par préoccupation, on entend les difficultés courantes mentionnées plus haut : l'anxiété

précédant la naissance d'un premier enfant, la tristesse d'un deuil, les difficultés causées par un enfant diabétique. De part et d'autre, cette multiplication des groupes d'entraide témoigne avec éloquence du besoin d'une aide horizontale. Romeder (1982, p. 31) rapporte que les regroupements échangeant sur des problèmes de santé physique s'établissent à 24,6 %, ceux regroupant des parents préoccupés par la condition de leur enfant à 26,5 %. Le regroupement de personnes seules (divorcées, veuves) représente 12,1 %. Sur la totalité des groupes d'entraide, les groupes traitant de la toxicomanie ou des habitudes compulsives constituent seulement 11,4 %.

Si les simples préoccupations liées à l'existence quotidienne fournissent la motivation à se retrouver dans un groupe d'entraide et de solidarité, c'est que la rapidité des changements dans notre société et le facteur d'isolement créent une telle nécessité. Vers *qui* se tourner pour obtenir des informations et de l'aide devient une question cruciale.

La technologie améliore parfois le sort des gens isolés. Par exemple, le téléphone est utilisé dans le cadre d'une aide horizontale (Tél-Aide, Grossesse-Secours, Self-Help Against Depression) par des personnes désireuses de communiquer entre elles de facon anonyme (Romeder, 1982, p. 16). Ce choix particulier montre que *l'anonymat* offre une solution pratique entre le désir d'échange des personnes et la crainte liée au premier pas.

Un nombre croissant de citoyens expriment leur besoin de partage, aspirent à s'exprimer dans un cadre rassurant et non coercitif. L'utilisation de l'ordinateur de préférence au téléphone, comme outil permettant aux individus de conserver l'anonymat tout en bénéficiant d'une aide horizontale, apparaît dès lors, une avenue intéressante.

Les applications sociales de l'informatique

Les premiers usages de l'ordinateur furent essentiellement voués à des fins militaire et d'administration. Aujourd'hui, l'ordinateur est utilisé dans divers domaines sociaux dont la psychologie dans le cadre de programmes d'aide. Toutefois, les opinions des auteurs sont divergentes lorsqu'il s'agit de remplacer l'aide d'un intervenant par celle de l'ordinateur.

Entre les inconditionnels de l'ordinateur et ceux dont la méfiance à son égard est sans borne, on trouve peu de positions mitoyennes. Les études concernant l'utilisation de cet outil ont surtout été de na-

ture cognitive ou béhavioriste. Les auteurs considèrent l'ordinateur moins approprié à des fins de communication interpersonnelle. Le fait est étonnant quand on considère que seule une minorité d'études ont considéré les implications sociales et affectives de l'utilisation de l'ordinateur (Martinson, 1987, pp. 16-17). Les applications de l'ordinateur dans le domaine social soulèvent les questions suivantes : l'ordinateur n'est-il pas un outil impersonnel? (Kiesler et Siegel et Mc Guire, 1984, pp. 1123-1134). Quelles sont donc les raisons qui rendent l'utilisation de l'ordinateur dans la sphère sociale plus légitime que celle du téléphone ou du traditionnel face à face?

Pour répondre à ces questions, cette étude considère l'ordinateur avec ses caractéristiques en tant qu'outil de communication écrite, et son utilisation dans le contexte de la relation d'aide.

Caractéristiques avantageuses de l'ordinateur

Le choix d'un canal de communication visuel, auditif ou écrit mobilise l'usager de facon différente. L'utilisation de l'ordinateur pour communiquer oblige à des modifications sur le temps, l'espace et les structures de communication (Leduc, 1979, pp. 14-15).

L'ordinateur est un moyen de communication écrite. Cette première caractéristique le distingue clairement des moyens de communication en face à face ou par téléphone. Marvin (1983, pp. 43-52) mentionne que l'ordinateur utilisé à domicile dans le cadre d'un travail, favorise la détente et la créativité. D'autres auteurs rapportent que le message moyen est plutôt court (environ un douzième de page ou de 200 à 300 caractères) puisque la communication par la voie de l'écriture est somme toute fastidieuse. Toutefois, le volume de communication y est important en regard des autres outils de communication (Canning, 1978; Palme, 1981; Rice, 1984; Kiesler, Siegel et Mc Guire, 1984; Danowski et Edison-Swift, 1985, pp. 251-270) et l'utilisation de l'ordinateur a l'avantage d'être rapide dans la mesure où l'on considère qu'un même message peut être destiné à un ou à plusieurs usagers, ou même à tout le groupe.

Fait étonnant, aucune des études répertoriées ne fait mention de la dimension psychologique de l'écriture sur la conscience humaine. On retrouve pourtant dans la littérature toute l'importance que revêt cette activité.

Une deuxième caractéristique concerne l'absence des informations paralinguistiques (la gestuelle, les expressions faciales, la

proxémique) et prosodiques (intonation, timbre de la voix, amplificateurs ou atténuateurs verbaux du style "aïe !, euh").

Dans une conversation en face à face, ces informations non-verbales jouent un rôle prépondérant. L'expression faciale et physique d'un interlocuteur donnent autant d'informations sur ses affects réels que son discours verbal. Par ailleurs, une communication sera d'autant plus efficace qu'il n'y a pas d'incongruence entre les informations verbales et les informations non verbales. L'utilisation d'un canal de communication "contraignant", parce qu'uniquement visuel, auditif ou écrit, met donc en place des structures de communication diminuant le risque de l'incongruence. De plus, recourir à un canal contraignant conduit les interlocuteurs à se placer d'un point de vue plus ouvert et non plus strictement personnel. La conversation suit alors davantage un ordre logique où les tours de paroles sont moins fréquents et rapides (Moscovici & Plon, 1966, pp. 702-722).

Des tours de paroles respectés conduisent inévitablement à une participation plus égalitaire. Ce dernier aspect a été largement remarqué dans le cadre de l'utilisation de l'ordinateur. L'absence des informations de rôle et de statut favorise également une participation plus égalitaire (Vallée et collab., 1977; Hiltz et Turoff, 1978; Rice et Bair, 1984; Kiesler , Siegel et Mc Guire, 1984; Martinson, 1987, p. 65).

Dans le cadre d'un groupe de travail, ce nivellement se traduit par une communication élargie entre supérieurs et subordonnés (Bair, 1973; Irving, 1976; Uhlig, 1977; Rice et Bair, 1984).

Par ailleurs, l'utilisation de l'ordinateur contribue non seulement au nivellement social, au plus grand respect de tours de paroles et à l'expression d'un important nombre d'idées, mais amène également l'usager à être moins inhibé, ce qui facilite les échanges avec de nouvelles personnes (Rice, 1984; Kiesler, Siegel et Mc Guire, 1984; p. 1125).

Désavantages de la communication par ordinateur

L'ordinateur a ses revers. Cette souplesse accrue dans l'organisation des interactions provoque des difficultés. Par exemple, une participation égalitaire sans animation ni leadership dans le cadre d'un groupe de travail rend moins probable l'efficacité de la communication, en raison de la multitude des idées et du volume de communication. Certains auteurs considèrent la présence d'un modé-

rateur ou d'un leader nécessaire à l'orientation des communications par ordinateur (Hiltz et Turoff, 1985, p. 687). Par ailleurs, la possibilité de s'exprimer avec moins d'inhibition peut parfois se traduire par des commentaires hostiles, voire des insultes peu acceptables selon les normes sociales (Vallée et Johansen, 1974; Spelt, 1977; Vallée, Johansen, Lipinski, Spangler et Wilson, 1978; Kiesler, Siegel et Mc Guire, 1984, p. 1129). Toutefois, l'utilisation de l'anonymat permet aux usagers de parler franchement et d'accepter plus facilement la critique : "Joe, je te rappelle que 57 lignes est un maximum et non pas un minimum" et Joe de répondre "Amen" tout en réduisant la longueur de ses messages (Hiltz et Turoff, 1985, p. 687).

Certains auteurs considèrent la rétroaction incomplète en raison de l'absence des informations non verbales (hochements de tête, sourires). Cette absence provoque une rapidité des réponses et doit être compensée par un discours écrit extrêmement "positif". Les usagers peuvent avoir alors l'impression d'être submergés par l'ordinateur et ressentir une conscience de soi amoindrie. (Diener, Lusk, Defour et Flax, 1980; Scheier, 1976; Scheier et Carver, 1977; Scheier, Canver et Gibbons, 1981, p. 1-15) Par ailleurs, Kiesler, Siegel et Mc Guire, (1984, pp. 1123-1132) considèrent que l'obligation d'imaginer son auditoire appuie l'opinion voulant que la communication par ordinateur soit plutôt impersonnelle.

Enfin, l'acceptation de l'ordinateur par les usagers dépend du type de terminal utilisé, de sa fiabilité et de sa disponibilité ainsi que de la possibilité de disposer d'une formation préalable et d'une documentation appropriée (Conrath et Bair, 1974; Irving, 1976; Edwards, 1977; Cassar, Garceau et Baribeau, 1988, p. 251).

L'ordinateur et la relation d'aide

La psychologie s'affaire depuis une dizaine d'années à la création de programmes d'aide par ordinateur. Ces programmes mettent en communication la personne et la machine en imitant l'horizontalité d'une relation, l'ordinateur n'étant pas un outil transparent permettant la communication entre des personnes. Leurs programmations s'appuient sur les théories cognitives, béhavioristes, de biofeedback ou tout simplement d'instruction (Lawrence, 1986, p. 43).

L'ordinateur traite un nombre impressionnant de sujets, de l'obésité (Foree-Gavert et Gavert, 1980, pp. 1-14) à l'impuissance (Reitman, 1984, pp. 363-380) en passant par le désir d'un fumeur de

devenir non-fumeur (Schneider, 1984, pp. 359-362) jusqu'à l'anxiété (Smith, 1987, pp. 37-49).

Schneider et Wedding (1984, pp. 381-386) ont voulu rendre le rapport de l'homme à l'ordinateur plus "humain" en envoyant aux usagers de programmes d'aide, des lettres d'encouragement semi-personnalisées ou personnalisées.

Toutefois, le fait que l'ordinateur ne puisse pas commenter ou évaluer les solutions envisagées par l'usager ou même n'apporter de l'aide que dans le cadre conceptuel du programmme soulève des questions. L'utilisation des programmes d'aide "machine-homme" met en évidence l'étroitesse du langage de l'ordinateur en comparaison avec l'infinité d'images-mots que peuvent engendrer les humains. D'ailleurs, objectivement, l'ordinateur, demeure un outil dénué de jugement et de sentiment. Weizenbaum (1977, p. 354) a déjà exprimé son mécontentement vis à vis ces programmes en soutenant que l'utilisation de l'ordinateur est tout simplement contraire à l'éthique, parce que la relation humaine est indispensable au besoin de reconnaissance de l'individu.

Ainsi, l'ensemble de ces programmes d'aide font de l'ordinateur un instructeur, un assistant à la consultation, ou même un consultant à part entière. Quoique la majorité des personnes préfèrent parler avec une machine lorsqu'il s'agit de sujets intimes (Slack et Slack, 1974, pp. 62-65) et qu'il semble difficile de différencier le discours tenu par l'ordinateur de celui d'un véritable consultant (Hilf, Colby, Smith, Wittner et Hall, 1971, pp. 278-288), l'utilisation de l'ordinateur dans la relation d'aide peut trouver un nouveau terrain d'efficacité en devenant un moyen plutôt qu'une fin en soi.

Dans le cadre de la relation d'aide, et notamment dans les groupes d'entraide où l'objectif visé est l'échange personnel et la solidarité, il est pertinent de vouloir utiliser l'ordinateur comme un outil complètement transparent plutôt que telle une mine de connaissances.

Objectifs

Les objectifs de la recherche visent donc à rendre l'ordinateur transparent dans le cadre de groupes d'entraide et à élaborer des structures de communication adaptées au contexte télématique, qui

assureront les règles d'éthique inhérentes à la communication interpersonnelle.

MÉTHODE

Programmation du service horizontal

Pour atteindre nos objectifs, un groupe d'informaticiens a conçu un programme d'interface pour un service horizontal. Le programme informatique propose un sommaire général comportant trois modalités de communication écrite : la messagerie (temps différé), le chassé-croisé et le forum (temps réel)(Figure 1.0).

La messagerie (boîte aux lettres) permet de communiquer avec les participants qui sont absents temporairement. La liste des messages recus et émis est cumulée ou détruite selon le désir de l'usager. Le chassé-croisé permet de suivre des conversations simultanées en affichant seulement le dernier message de l'usager et de son répondant. Le forum est un lieu d'échange clos pour deux, trois ou quatre personnes. Le forum conserve en mémoire tout le déroulement de la conversation.

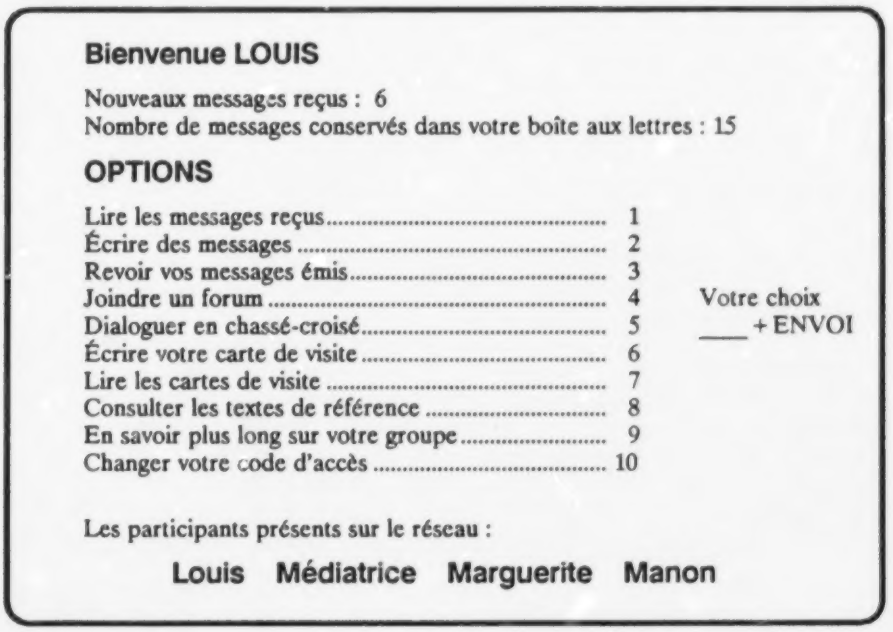


Figure 1.0 Écran du sommaire général

Recrutement des participants

Nous avons constitué cinq groupes composés respectivement de onze personnes, pour un total de 55 participants, hommes et femmes. L'âge moyen des participants se situe dans la tranche des 35-45 ans, mais varie de vingt et un à soixante-dix-neuf ans. Le nombre d'usagers par groupe a été déterminé à partir d'une comparaison avec le nombre moyen de personnes dans le cadre de groupes d'entraide.

Les participants ont été recrutés sur une base volontaire, avec le concours d'une personne ou d'un organisme intermédiaire. Un professionnel de la psychologie nous a aidé a constituer un groupe de psychologues-psychothérapeutes. Ce groupe servira de bassin pour le recrutement des médiateurs. Un groupe de personnes handicapées s'est établi en collaboration avec la Confédération des associations des personnes handicapées du Québec (COPHAN), un groupe de personnes victimes d'abus sexuels en collaboration avec le Centre local des services communautaires (CLSC de Terrebonne), un groupe de personnes du troisième âge en collaboration avec la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et un groupe de personnes atteintes du sida en collaboration avec le Département de santé communautaire St-Luc.

Terminal et formation des usagers

Un terminal de marque LANPAR a été déposé chez chacun des participants par un technicien. Le clavier de ce terminal est muni d'un gabarit (carte des touches de fonctions), illustrant et facilitant l'usage des principales fonctions. La formation des participants a été assurée par le technicien au moment de l'installation du terminal. Un guide explicatif a également été remis aux usagers. Le dernier groupe a bénéficié d'une formation par simulation sans le support du technicien. Les usagers de Présence n'ont pas eu à défrayer les coûts inhérents à l'utilisation du service.

Le pseudonymat des participants

Les participants ont été soumis à une structure d'accueil et de fonctionnement. A leur arrivée, les usagers choisissent un pseudonyme (nom fictif) et remplissent une "carte de visite" (Figure 2.0).

Dans cette perspective, on suggère aux participants d'éviter de mentionner dans leur carte de visite ainsi qu'aux cours de leurs futurs échanges, leur âge, leur apparence physique ou leur profession.

CARTE DE VISITE DE FLORENCE

J'ai choisi ce pseudonyme en pensant à paix et douceur. Je suis une personne généreuse et tolérante, mais trop nerveuse. Mon mariage est brisé, mon seul enfant est handicapé... c'est une fillette de 5 ans. Tout le monde la regarde comme si elle était un monstre... et j'en souffre beaucoup. Ma famille s'informe très peu, mes amis ont disparu comme par hasard... Je sens que je craque, je n'en peux plus d'être seule et isolée. Ma vie est aujourd'hui un cauchemar. J'ai besoin de vous ! Je serai sur le réseau tous les jours vers 8 h.

Florence

FIGURE 2.0 Modèle de carte de visite

Le médiateur

Le médiateur (la médiatrice) est un professionnel de la communication qui suit le groupe pour la durée du service. Le médiateur présente un profil d'expérience en psychologie et possède des habiletés de communication. Tenu au secret professionnel, il a accès à l'ensemble des messages échangés au sein du groupe dont il est reponsable. Il dispose de toutes les données statistiques nécessaires à l'analyse de l'activité du réseau : fréquence des connexions, nombre des messages émis et reçus, schéma des interactions. Il peut proposer des activités à l'ensemble du groupe ou aider à la démarche d'un participant en particulier. Si nécessaire, il intervient pour garantir les règles d'éthique inhérentes à des échanges interpersonnels.

Les suites au service Présence

En principe, le service aura une durée maximale de douze semaines. Notre hypothèse est que cette durée est suffisante pour

permettre aux participants de créer des liens solidaires sans toutefois induire chez eux une dépendance au système.

L'objectif du service Présence est de faciliter dans un premier temps, par la tenue du pseudonymat, les échanges entre les participants. Le service ne veut pas porter en lui-même sa propre fin, ni remplacer des institutions existantes dans le domaine médico-social. Son objectif ultime est d'encourager les participants à rejoindre des groupes d'intérêt dans une structure associative conventionnelle.

RÉSULTATS

Participation : des chiffres étonnants

Les cinq groupes ont démontré un vif intérêt à la participation au service Présence. En moyenne, 9,6 participants sont actifs pour toute la durée du service sur un total de onze participants. Le volume de communication pour chaque groupe s'élève à 50 000 minutes, ou 834 heures, pour une période variant entre huit et douze semaines. Ce volume correspond à 5 semaines de 24 heures de communication continue sur le réseau.

La majorité des participants se connectent quotidiennement, à raison de quatre fois par jour, pour une moyenne d'une heure et demie d'échanges. La contribution des femmes est légèrement supérieure à celle des hommes.

La répartition des minutes pour la durée du service suit une courbe qui respecte un processus très spécifique. On observe ainsi un plus grand nombre de minutes à la première semaine qu'à la deuxième : c'est la période d'apprivoisement du groupe et de familiarisation avec le programme. La quatrième semaine est particulièrement représentative de l'impact de l'ordinateur dans le groupe : les échanges atteignent une fréquence supérieure et sont de façon générale, très intimes. Nous avons défini cette période médiane du processus comme le sommet relationnel.

L'outil

L'apprentissage des manipulations techniques sans simulateur s'étend sur une période de deux semaines. Par contre, l'implantation du simulateur a permis une réduction d'une semaine de ce temps

d'apprentissage. Nous en concluons que la formation par simulation, le guide explicatif et le soutien technique du médiateur sont absolument indispensables à la familiarisation avec l'outil. La fiabilité de celui-ci influence également le degré de participation des usagers.

Les modalités d'écriture, messagerie, chassé-croisé et forum, ont été utilisées différemment selon les groupes. Il semble que la préférence accordée à l'une des trois modalités d'écriture dépend du degré d'intimité entre les usagers. Cette préférence se compare au choix que nous faisons lorsque nous décidons de la distance physique (quelques centimètres ou quelques pieds) à maintenir entre notre interlocuteur et nous-même.

Des participants développant une relation privilégiée utiliseront donc davantage le forum. Un participant établissant un contact préliminaire avec un usager ou désirant conserver intentionnellement une distance (psychologique dans le contexte actuel) utilisera plutôt la messagerie. Nous avons vu dans cet effort de délimiter l'espace interpersonnel télématique (proxémique psychologique) une nécessité pour l'usager de trouver de nouvelles règles de communication adaptées au contexte de l'échange télématique. Les résultats de cette tentative de redéfinition sont d'ailleurs assez étonnants. En voici un exemple : les personnes âgées se sont apprivoisées plus lentement que les autres groupes. Pour maintenir une distance respectueuse malgré le fait qu'elles se trouvaient au même moment devant leur terminal, elles ont utilisé la messagerie pour communiquer en temps réel, alors que cette fonction est habituellement réservée pour écrire à un participant absent.

Les messages sont assez longs : le message moyen a 450 caractères. Nous expliquons la longueur des messages par la nécessité d'élaborer et d'expliciter les contenus de manière à compenser l'absence d'indices non verbaux. Les usagers fatigués des messages trop longs développent un langage télématique qui leur permet de diminuer le plus possible la longueur des phrases. En réalité, chaque groupe a développé un mode langagier particulier. Le mode le plus répandu est celui où les usagers se trouvent des surnoms :"mémé" pour médiatrice se disent "smack, bises ou XXX" plutôt que «au revoir» et écrivent parfois en abrégé "10-4" pour signifier à l'usager leur compréhension de la phrase ou du message, "bj" pour bonjour, "zinzin" en parlant de l'ensemble du système informatique.

La participation a tendance à être plus égalitaire. Les tours de paroles sont respectés afin de faciliter la compréhension du discours. Nous avons vérifié la proportion des messages émis et des réponses

reçues entre participants deux à deux, et nous en concluons qu'il est possible de ne pas avoir une relation télématique parfaitement égalitaire. Par dépendance au système, ou à l'opposé par démotivation, certains participants surinvestissent ou sousinvestissent en émettant trop de messages, ou pas assez.

Participation du médiateur

Médiatiser un groupe pour une période de huit à douze semaines exige en moyenne 4 763 minutes, soit environ 8 heures par semaine. La lecture de l'ensemble des échanges des participants et des tableaux statistiques demande une heure et demie de plus par jour. Le travail de médiation demande donc entre 2 à 3 heures par jour.

AU-DELÀ DES CHIFFRES : LA MAGIE DE PRÉSENCE

"Je te donne la réponse sur Présence, le mystère de l'anonymat, la facilité de dire librement ce que l'on veut être, sembler être ou être tout simplement, c'est ça qui créer la magie."

Participante

Efficacité de l'entraide télématique

Présence favorise le groupe d'entraide via la télématique. Dans une perspective où l'on croit que l'utilisation de l'ordinateur à des fins de relations humaines est plutôt impersonnelle, il est difficile d'imaginer une entraide télématique chaleureuse.

Dans le cadre du service Présence, les expérimentations démontrent pourtant sans équivoque que l'aide et la solidarité télématique sont spontanés, intenses et efficaces. L'ordinateur s'avère un facilitateur des échanges car il permet une présentation de soi indirecte (l'ordinateur sert d'intermédiaire). Les participants échangent ouvertement et toute la gamme des émotions est permise (joie, peine, colère). L'éclosion d'un climat affectif chaleureux et ouvert entraîne deux conséquences principales.

L'accoutumance à ce genre de communication : le fait de pouvoir utiliser l'ordinateur à sa convenance et d'explorer une liberté d'ex-

pression nouvelle amène l'usager à revenir fréquemment sur le réseau et possiblement au détriment de ses activités habituelles.

Les usagers se sentent moins seuls et moins «un cas unique». Cela leur permet d'aquérir une plus grande estime d'eux-mêmes. Cette estime entraîne un sentiment de confiance accru, un désir renouvelé de se prendre en charge : "Salut! Audrey, imagine-toi que je me suis décidé après cinq ans à faire une demande pour un HLM (appartement à loyer modéré), je suis tellement heureuse d'avoir réussi à prendre cette décision que je me demande pourquoi j'ai attendu si longtemps" (une participante du groupe des personnes ayant été victimes d'abus sexuel).

La quatrième semaine, les participants ont déjà construit de solides liens d'amitié. Cela nous amène à conclure que le contexte télématique "d'échange et d'entraide", et l'effacement de la façade sociale offrent un cadre de communication rassurant, où il est facile d'écouter, d'échanger, d'aider et d'accepter d'être aidé. "Sur le réseau, on sent que les gens s'intéressent davantage à ce que sont les autres, plutôt qu'à seulement ce qu'ils font." (un participant du groupe des personnes handicapées).

L'aide horizontale télématique cesse de se distinguer des autres types d'aide quand elle ne maintient pas la règle du pseudonymat. L'aide anonyme comporte un avantage important : elle évite en grande partie aux participants les pressions de la norme, voire de l'exclusion. En dévoilant des indices de la façade sociale, le participant réduit son espace de communication avec les autres. Nous avons vérifié l'importance de l'anonymat en calculant la longueur des messages entre participants anonymes et participants non anonymes (ayant révélé certains aspects de leur identité sociale) : les messages moyens sont plus courts et moins profonds pour des participants non anonymes. Les grilles statistiques nous ont permis de vérifier le volume de communication des participants s'étant rencontrés avant la fin de l'expérimentation : ce volume diminue considérablement au profit de nouvelles relations avec d'autres participants du groupe.

De quoi les participants parlent-ils?

Les sujets d'échange s'articulent pour tous les groupes autour de la préoccupation commune. Mais celle-ci est aussi un bon prétexte pour parler tout simplement de soi. Les cinq réseaux ont échangé sur

l'amitié et l'amour, chacun profitant de l'expérience pour repenser ses définitions de ces grands thèmes.

Les participants du réseau des psychologues ont profité du service pour sortir de ce "rôle d'aidant" où leur profession a tendance à les confiner. Ils ont parlé d'eux-mêmes, de leurs aspirations et ont laissé voguer leur imagination sur les plans amicaux et amoureux. "Allons au salon, confortablement calés dans ces sofas verts et prenons le temps de nous parler et même si nous ne parlons pas beaucoup je sais que nous goûtons le bonheur d'être ensemble" (un participant du groupe des psychologues).

Le réseau des personnes handicapés a souffert d'un anonymat tronqué en raison de circonstances extérieures au projet. De façon générale, les participants ont échangés sur des sujets moins intimes mais plus ludiques. "Alors pour débuter nos échanges de la soirée, prendrais-tu un café?" (un participant du groupe des personnes handicapées).Certains participants du groupe, mieux protégés par l'anonymat, ont toutefois profité de l'occasion pour échanger en profondeur. " Tu me demandes si je suis en forme. Autant que peut l'être une personne handicapée... Mais tu as raison de dire, qu'au fond, tout le monde a une partie de lui handicapée" (un participant du groupe des personnes handicapées).

Le réseau des personnes ayant été victimes d'abus sexuels a vécu une solidarité impressionnante. La majorité des participants ont raconté, quelques-uns pour la première fois, leurs épreuves, leurs souffrances, ainsi que leurs insatisfactions sur le plan de la sexualité. "J'ai des difficultés au lit...avec mon conjoint, et je sais que cela est causé par mon passé, mais je me demandais si toi aussi tu éprouvais des problèmes sur ce plan de vie?" (une participante du groupe des personnes ayant été victimes d'abus sexuels).

Le réseau des personnes du troisième âge, à la fois charmant et sage, a entamé une grande variété de sujets tels que la famille, l'éducation, la retraite, les loisirs, la religion et le bénévolat. "Je me disais ce matin, que cela fait donc du bien de parler entre nous de ces choses là, de parler dans la langue que nous connaissons, avec des gens de notre âge qui ont connu les mêmes valeurs, que ça fait donc du bien" (une participante du groupe des personnes du troisième âge).

Les personnes du réseau des personnes atteintes du sida ont abordé rapidement la maladie, les symptômes, les remèdes bons et moins bons, les loisirs. L'espoir de chacun a contrebalancé le désespoir de l'autre. "Tu sais j'ai mal...comme je n'ai jamais eu mal. Je ne

connais personne qui aime autant la vie que moi. La mort m'a toujours fait peur et voilà que la mort est en moi parce que j'ai trop aimé la vie". L'objectif ultime de Présence étant de permettre aux personnes isolées de faire le premier pas se reflète bien dans ces lignes; "Présence m'a beaucoup changé, mais je pense que c'est positif car je m'isolais de plus en plus. Je suis devenu plus attentif à mon environnement et aux personnes, je communique davantage. Je revois l'espoir grâce au courage d'un gars comme toi".

Caractéristiques de l'ordinateur en contexte d'entraide

Plusieurs particularités se dégagent de l'utilisation de l'ordinateur dans un contexte d'échange et d'entraide.

En effet, l'utilisation d'un canal contraignant entraîne un affranchissement de l'espace interpersonnel de communication. Les usagers sont moins inhibés et font connaissance plus facilement avec de nouvelles personnes. Le contexte de communication d'échange et d'entraide favorise une liberté d'expression positive et décourage le discours insultant ou irrespectueux. Les réponses ne sont pas données rapidement et à la légère, mais au contraire sont réfléchies : l'usager désire profiter pleinement de la possibilité qu'offre l'anonymat pour élaborer ouvertement ses pensées sans crainte de sanction. L'opinion de chacun et son vécu sont plus facilement accessibles et acceptés dans ce contexte peu menaçant. La créativité prend une place importante et s'illustre par des dessins, de la poésie, des chansons ou des "pensée du jour".

Deux autres caractéristiques de l'ordinateur en contexte d'échange et d'entraide, s'avèrent particulièrement intéressantes. D'une part, la notion de distance inhérente à l'utilisation de l'ordinateur a pour corollaire le libre-arbitre de l'usager. Celui-ci est libre d'échanger quand, comment et avec qui il désire. Rien ni personne ne peut obliger le participant à utiliser son terminal alors qu'il se trouve protégé par l'anonymat. Cette situation est à double tranchant : cette même liberté qui amène l'usager à participer généreusement ou lui permet de se retirer lorsqu'il le désire.

D'autre part, l'ordinateur semble se révéler un "outil thérapeutique" en ouvrant une porte insoupçonnée sur l'imaginaire. En effet, échanger par écrit sans voir ni entendre son interlocuteur amène l'usager, non seulement à s'ouvrir à l'autre, à créer, mais également à

imaginer : "J'essaie de t'imaginer, taquin, riant tout seul (mais en ma compagnie), je te vois les yeux bruns, assez grand" (une participante du groupe des psychologues). L'usager se figure son interlocuteur, il imagine le lieu où se tiennent leurs conversations. Il projete sur lui ses désirs et ses fantasmes. Il s'improvise acteur, tout en étant spectateur de ses propres paroles. Sur la scène, tout le théâtre de son imagination s'active. Or on le sait, la fonction principale de l'image est la libération de l'expression.

L'effet combiné de l'utilisation d'un canal contraignant et de l'activité d'écriture conduit le participant à actualiser son vécu, en permettant de restaurer l'image correspondant à un état affectif dynamique et évolutif. "Je m'aperçois qu'en écrivant ainsi à mesure les sentiments que j'éprouve, je fais une sorte de déblayage...on pourrait dire un petit ménage" (une participante du groupe des personnes du troisième âge).

L'intensité et la fréquence des émotions vécues sur le réseau suggère que l'outil possède des traits communs avec les techniques d'imagerie mentale utilisées en psychothérapie. Le phénomène de catharsis rattaché à l'émergence des émotions a été vécu par plusieurs participants sur les réseaux. "Je ne sais pas ce qui m'arrive...j'ai les émotions à fleur de peau. Je suis tellement émue que j'en pleure...excuse-moi, je te reviens dans quelques instants" (une participante du groupe des psychologues).

Les réactions des participants tout au long de l'utilisation du service illustrent la place occupée par l'imaginaire. Les participants s'interrogent sur la "réalité" de leurs communications interpersonnelles : est-ce un jeu, un rêve éveillé, une réalité en miroir? On sait que l'imaginaire se situe entre l'extériorité et l'intériorité, l'absence et la présence. L'imaginaire n'est ni faux ni vrai, il a sa réalité propre. "La vie globale de l'être se situe dans l'imaginaire" (Virel, 1977, p. 134).

Nous croyons que les résultats se rapportant à la fonction de l'imaginaire ouvrent une voie nouvelle parmi celles déjà connues de l'utilisation de l'ordinateur en contexte de relation d'aide.

Le rôle du médiateur

Les expérimentations nous permettent de conclure que la présence d'un médiateur dans le cadre du service Présence est capitale. Le médiateur, rappelons-le, a accès à l'ensemble des messages échan-

gés au sein du groupe. En l'occurence, il est la seule personne a posséder une vue globale du groupe et des participants qui le composent.

Le rôle du médiateur est de se référer à cette vision périphérique, dans le but d'optimiser la communication horizontale. La distance physique et géographique imposée par l'ordinateur ainsi que le libre-arbitre de l'usager doivent être pondérés et contrebalancés par l'activité du médiateur.

L'efficacité du médiateur tient à sa capacité d'unifier le groupe en créant un sentiment d'appartenance. Ses interventions consistent à refléter aux participants ce qu'il représente en tant que groupe : "Je vous regarde et je me dis ceci : vous êtes fantatisques! Que de chaleur humaine dans vos échanges, que d'écoute et de franchise lorsque vous parlez tous de votre passé difficile. Merci à chacun de partager honnêtement son monde intérieur...merci d'être vous-mêmes." Le médiateur guide, informe, prévient, anime afin de maintenir une activité de groupe, et de conduire progressivement les participants vers une autorégulation.

La présence du médiateur répond également à la première exigence d'un code déontologique de l'utilisation de la télématique pour des fins d'entraide. Il assure la confidentialité des messages et la qualité des échanges entre les participants. Il veille à ce qu'aucun d'entre eux ne soit laissé pour compte ou manipulé.

Nous avons constaté que le médiateur ne doit pas être forcément un "spécialiste du thème qui constitue le dénominateur commun du groupe" dans une structure de communication horizontale. Par exemple, la présence d'une sexologue dans le groupe des personnes ayant été victimes d'abus sexuels a fait dériver les échanges d'une dimension horizontale (entraide entre pairs) vers une dimension verticale (consultation du spécialiste). Les participants échangeaient moins entre eux lorsque la sexologue était présente, préférant obtenir des informations de sa part : "Aurais-tu un livre à me recommander sur le plaisir sexuel?" Par contre, une médiatrice-psychologue a pu conseiller et soutenir psychologiquement les participants du groupe dont elle était responsable parce que sa profession n'avait pas été dévoilée. L'activité de médiation est donc incompatible avec la figure d'autorité.

L'importance de l'accès à l'information ne fait pas l'ombre d'un doute même si dans le cadre du service Présence, l'horizontalité est priviligiée. Les participants échangent entre eux une quantité surprenante d'informations. Si nécessaire, le médiateur peut intervenir pour informer les participants sur un sujet précis. Mais, les résultats nous

obligent à conclure que l'efficacité de l'entraide tant horizontale que verticale est supérieure d'un participant à un autre que d'un médiateur à un participant.

Il serait toutefois intéressant de vérifier dans une recherche ultérieure l'importance qu'attribuent les usagers à la dimension verticale dans le groupe d'entraide télématique.

Le moment de rencontre et l'après-Présence

Le médiateur offre aux participants la possibilité de se rencontrer à la fin du service. La majorité des participants acceptent cette proposition, curieux de rencontrer de voir ceux avec qui ils se sont liés d'amitié.

Ces rencontres sont chargées d'émotion. Gêne momentanée, surprise devant des visages ne correspondant pas à la projection imaginaire, puis une excitation fébrile. Un réseau d'amitié est né. Plusieurs participants continuent de se revoir au-delà de cette rencontre. Le groupe des personnes du troisième âge a été le plus représentatif de ces amitiés qui perdurent.

Le groupe des personnes ayant été victimes d'abus sexuels ont poursuivi leurs rencontres dans le cadre d'une thérapie de groupe. La sexologue responsable a rapporté que la qualité des échanges et le degré d'ouverture entre les anciens usagers de Présence étaient nettement supérieurs à ceux d'un groupe de thérapie régulier après huit semaines d'échange.

DISCUSSION

L'objectif de la présente recherche a été de vérifier la possibilité d'applications médico-sociales de la télématique. Nous avons démontré que l'efficacité de l'utilisation de l'ordinateur en contexte d'échange et d'entraide tient à la mise en place d'un logiciel convivial, à des structures spécifiques d'accueil (carte de visite, pseudonymat) et de fonctionnement, ainsi qu'à la présence d'un médiateur. Dans le cadre du service Présence, l'ordinateur loin d'être impersonnel, favorise les échanges humains et la solidarité.

Nous croyons que les applications sociales de l'informatique sont importantes et prometteuses en plus d'êtres efficaces. La condition de réussite du projet Présence ainsi que d'autres services télématiques de même nature relève davantage du concept de "lieu de communica-

tion" que de celui d'"outil". En effet, l'expérience a démontré ici que l'outil devient "transparent" et laisse la place libre à une forme nouvelle d'échange sociétal. Notre principal souci aura donc été de construire des conditions de communication entre les usagers, qui respectent les règles d'éthique.

La promotion des groupes d'entraide est une cause à défendre, compte tenu de la désagrégation du tissu social, et l'utilisation de l'ordinateur en tant qu'outil transparent vient contredire en bonne partie les arguments voulant que l'interaction homme-machine soit peu recommandable et contraire à l'éthique.

Nous croyons qu'un code déontologique bien définit sera nécessaire afin de garantir aux usagers la confidentialité de leurs écrits. Les médiateurs devront avoir une formation adéquate et leur activité devrait faire l'objet d'une supervision. La durée maximale du service ne devrait pas dépasser douze semaines, compte tenu du phénomène de l'accoutumance. Le nombre d'usagers pourrait éventuellement être supérieur, étant donné l'influence du facteur "liberté de choix" de l'usager. Les promoteurs de Présence ont déjà débuté la réécriture du logiciel, afin de rendre l'outil encore plus convivial.

Plusieurs interrogations ont été soulevées au cours de cette recherche. L'imagerie mentale télématique pourrait-elle être une nouvelle technique en psychothérapie? La création d'un contexte social imaginaire peut-il vraiment déboucher sur un contexte social de face à face? Dans l'hypothèse que des services de ce type ne planifieraient pas de rencontres entre les participants de leur groupe, qu'adviendrait-il de la réalité des interactions humaines? L'isolement n'en serait-il pas accru?

Ces questions et d'autres devraient faire l'objet de nouvelles études afin d'assurer le développement harmonieux de la télématique canadienne. Nous espérons que les résultats de cette recherche guideront les concepteurs des services télématiques dans leur réflexion à propos de l'importance d'une déontologie de la télématique.

BIBLIOGRAPHIE

Albee, G.W., "La prévention primaire", Santé mentale au Canada, vol. 27, n° 2 , 1979, pp. 5-9.

Amado, G., La dynamique des communications dans des groupes, Paris, coll. «Armand Colin», 1975, 209 p.

Arseneau, J., "Les utilisateurs et les utilisatrices", Psychothérapie : attention, Éditions Québec Science, 1983, 223 p.

Bair, J., Évaluation and analysis of augmented knowlegde workshop, Rapport final au Rome Air Development Center, 1973.

Baron, A., "Computerized Couseling : In search of a humanistic technology", Current trends journal of counseling and development, vol. 63, 1985, pp. 385-386.

Blanchard, A. Hawley, "Some social and individual implications of augmented man", Computers in the service of society, Éditions Pergamon Press, 1972 , pp. 73-79.

Bonetti, M., Écran pour tous ? : démocratie locale et nouvelles technologies de communication, Paris, Centre national d'art et de culture Georges Pompidou, 1983, 96 p.

Bouchard, C., "Prétendre prévenir", Revue internationale d'action communautaire, vol. 11, 1984, pp. 21-27.

Bounine, J. et Lussato, B., Télématique...ou privatique?, Paris, Éditions d'Informatique, 1979, 85 p.

Burggraf, Cynthia, S., Sharkey, William, F. et Stafford, L., "Conversational Memory ; the effects of time, recall, mode, and memory expectancies on remembrances of natural conversations", Human Communication Research, vol. 14, n° 2, 1987, pp. 203-229.

Burgoon, Judee K. et Coker, Deborah A., "The nature of conversational involvement and nonverbal encoding patterns", Human Communication Research, vol. 13, n° 4, 1987, pp. 463-494.

Carle, P., "L'instrument scientifique : témoin d'une histoire, d'une culture, d'une société", Interface : La revue de la recherche, mars-avril 1988, pp. 12-17.

Cassar, J.-P., Garceau, L. et Baribeau, T., La bureautique : planification implantation gestion : le guide de l'entreprise, Québec, Éditions Vermette, 1988, 342 p.

Cole, Ralph I., "Some reflections concerning the future of society, computers and education", Computers in service of society, Éditions Pergamon Press, 1972, pp. 135-158.

Conrath, D. et Bair, J., "The computer as an interpersonal communication device: a study of augmentation technology and its apparent impact on organizational communication", Proceeding of the second international conference on computer communication, 1974.

Daly, John A., Daughton, Suzanne M. et Vangelisti, Anita L., "The nature and correlates of conversational sensitivity", Human Communication research, vol. 14, n° 2, 1987, pp. 167-202.

Danowski,, James A. et Edison-Swift, P., "Crises effects on intraorganizational computer-based communication" Communication research, vol.12, n° 2, 1985, pp. 251-270.

Dittmann, A., "Interpersonal messages of emotion", New-York, Springer Publication, 1972, 232 p.

Dubé, M., "Les communications par ordinateur : le système NLS tel que perçu par ses usagers", Mémoire de Maîtrise, Section Communication, Université de Montréal, 1977.

Edwards G., An analysis of usage and related perception of NLS - A computer based text processing and communication system, Bell Canada, 1977.

Elwork A. et Gutkin I., "The Behavioral Sciences in the Computer Age", Computers in human behavior, vol. 1, 1985, pp. 3-18.

Fabiani C., Minitel au Québec, Québec Science, vol. 26, n° 6, 1988, pp. 26-29.

Faucheux C., "Théorie et technique du groupe de diagnostic", Bulletin de Psychologie, vol. 12, n° Groupes, 1959, pp. 158-161.

Foree-Gavert S. et Gavert L., Obesity : behavior therapy with computer-feedback versus traditional starvation treatment, Scandinavian Journal of Behavior Therapy, vol. 9, pp. 1-14.

Friedman R. M., "The use of computers in the treatment of children", Child Welfare, vol. 59, pp. 152-159.

Gardner James M., "Using Microcomputers to Help Staff Reduce Violent Behavior", Computers in Human Services, vol. 1, n° 4, 1985, pp. 53-61.

Gayle Cluck G. et Cline Rebecca J., "The circle of others : self-help groups for the bereaved", Communication Quarterly, vol. 34, n ° 3, 1986, pp. 306-325.

Guay J., L'intervenant professionnel face à l'aide naturelle, Québec, Éitions Gaétan Morin, 1984, 237 p.

Guay J., Manuel Québécois de psychologie communautaire, Québec, Éditions Gaétan Morin, 1987, 316 p.

Gotlieb C.C. et Borodin A., Social Issues in computing, Toronto, Werner Rheinboldt Academic Press, 1973, 284 p.

Hilf, F.D., Colby K.M., Smith D.C., Wittner. W. et Hall, W. A., "Machine-mediated interviewing", The Journal of Nervous and Mental Disease, vol. 152, 1971, pp. 278-288.

Hill, K., Je vous aide en m'aidant : un guide à l'intention des groupes d'entraide. Conseil Canadien de Développement Social, 1983.

Hiltz, R. et Turoff, M., "Structuring computer-mediated communication system to avoid information overload", Communication of the ACM, vol. 28, n° 7, 1985, pp. 680-689.

Hutin, F.R., "La télématique, problème technique? Politique!" Communication et langages, n° 49, 1981, pp. 9-15.

Hyson, Marion C., "Emotions and the Microcomputer : An Exploratory Study of Young Children's Responses", Computers in Human Behavior, vol 1, n° 2, 1985, pp. 143-152.

Kiesler, S., Siegel, J. et Mc Guire, Timothy W., "Social Psychological Aspects of computer-Mediated communication", American Psychologist, vol. 39, n° 10, pp. 1123-1134.

Kolotkin, R.L., Billingham K.A. et Felman H.S., "Computers in biofeedback research and therapy", Behavior Research Methods and Instrumentations, vol. 13, pp. 532-542.

Irving, R., "Computer-assisted communication in a directorate of the canadian federal gouvernment : a pilot study", Archive préparée par la direction de l'usage non médical des drogues, 1976.

James, L., Hedlund, Vieweg, et Dong Won Cho, "Computer consultation for emotional crises : an expert system for non-experts", Computers in Human Behavior, vol. 3, pp. 109-127.

Lamoureux, H., 1942, L'intervention communautaire, Montréal, Éditions Saint-Martin, 327p.

Lang, P., "Behavioral treatment and bio-behavioral assessment : computer applications", Mental Health Care Delivery System,1980, pp. 119-137.

Lawrence, G.H., "Using computers for the treatment of psychological problems", Computers in Human Behavior, vol. 2, 1986, pp. 43-62.

Leduc, N., "La communication médiatisée par ordinateur, une nouvelle définition du dialogue groupal?", Thèse de doctorat, Section Communication, Université de Montréal, 1979.

Martin, James T., Telematic society : a challenge for tomorrow, New-Jersey, 244p. coll. «Prentice Hall», 1981.

Martinson, M., The impacts of computer-mediated communication, Laval, CWARC, 1987.

Moscovici, S. et Plon, M., "Les situations colloques, observations théoriques et expérimentales", Bulletin de psychologie, vol. 19, 1966, pp. 702-722.

Mruk, C., "Exploring the computer-psychology interface", Social Science Computer Review, part 1, summer 1988, pp. 242-246.

Nederlandt, P., "Informatique et communication", Le langage et l'homme, vol. 23, 1988, pp. 57-59.

Reitman, R., "The use of small computers in self-help sex therapy", Using Computers in Clinical Practice, 1984, pp. 363-380.

Rice, Ronald E. et James, Bair H., "New organisational media productivity", The new media : communication research and technology, Beverly Hills, Sage Publications, 1984.

Riel, M. et Morissette, L., Guide des nouvelles thérapies : les outils de l'espoir, Québec, Éditions Québec Science, 1984, 281 p.

Robert, L.M., Psychologie de groupe : Manuel théorique et pratique de l'animateur, Bruxelles, Éditions Vie Ouvrière, coll. «Humanisme d'aujourd'hui», 173 p.

Robert, Lee C., Computers in the service of society, New-York, Éditions Pergamon Press, 1972, 192 p.

Roloff, M. et Miller G., Interpersonal Processes : new directions in communication research, Sage Publication, 1987, 302 p.

Romeder, J.M., Les groupes d'Entraide au Canada, Toronto, Santé et Bien-être social Canada, Document interne, 1982.

Roussin-Tessier, M., Groupe et croissance personnelle, Ottawa, Institut de Formation par le groupe, 1971, 184 p.

Scheier, M.F., Carver, C.S., et Gibbons, F.X., "Self-focused attention and reactions to fear", Journal of research in personnality, vol. 15, 1981, pp. 1-15.

Schneider, Sid J., "Quit by mail : the computer in a stop smoking clinic," Using computers in Clinical Pratice, Addictive Behavior, vol. 9, 1984, pp. 373-381.

Sharf, Richard S., "Artificial Intelligence : implications for future counseling", Journal of counseling and development, vol. 64, 1985, pp. 34-36.

Smith, James J., "The effectiveness of a computerized self-help stress coping program with adult males", Computers in human sevices, vol. 2, 1987, pp. 37-79.

Todres, R., Self-Help Groups : An annotated bibliography 1970-1982, New-York, University of New-York, 1982, 130 p.

Turoff M., "The future of computer conferencing", The Futurist, pp. 182-194.

Turoff, M. et Hiltz R., "Meeting through your computer", I.E.E.E., Spectrum, 1977, pp. 58-64.

Uhlig, R., "Human factors in computer messages systems", Datamation, 1977, pp. 121-126.

Virel, A., Dictionnaire de psychologie : vocabulaire des psychothérapies, Paris, Éditions Scorpion, 341p., coll. «Marabout Université».

Walter, F. LaMendola., "The future of human service ; information technology : an essay on the number 42", Computers in human services, vol.1, n° 1, 1985, pp. 35-47.

Weizenbaum, J., "Computers as therapists", Science, vol. 198, 1977, p. 354.

Wertheimer M., "A gestalt perspective on computer simulations on cognitive processes", Computers in Human Behavior, vol. 1, n° 1, 1985, pp. 19-33.

Zilbergeld, B., The Shrinking of America, États-Unis, Little Brown and Compagny, 1983, 307 p.